Office des personnes handicapées du Québec

être dans l'action

agir

influen

influen

conscientiser

PRENDRE part...

à l'action

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

2005-2006

Québec

2008-00801/

PLAN D'ACTION 2005 › 2006

DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

Article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

Rédaction

Anne Hébert, directrice générale adjointe

Marie-Josée Beaudet, conseillère

Collaboration

Any Bussière, conseillère à l'intervention nationale

Pierre Chabot, directeur des services de soutien à la gestion

Michel-André Roy, directeur des communications

Jan Zawilski, directeur de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale

Le

21 novembre 2005

Mise en page

Jocelyne Bisson

O:\AgSec-JBisson\Documents\DGA-0002_Plan action 2005-2006.doc

Approbation

Membres du conseil d'administration à sa séance du 1er décembre 2005

Table des matières

Introduction 1

Partie I – Mise en contexte général

1. Portrait de l'organisation 5
1.1 Sa mission 5
1.2 Ses secteurs d'activité 7

2. Mesures prises au cours des années antérieures 9
2.1 Actions posées en regard de la mission générale 9
2.2 Actions posées en regard des services à la population 9
2.3 Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public 11
2.3.1 L'adaptation des postes et du milieu de travail 11
2.3.2 L'embauche des personnes handicapées 12
2.3.3 L'achat ou la location de biens et de services 13
2.3.4 L'accessibilité et la sécurité des locaux 13

Partie II – Présentation du plan d'action

3. Présentation générale du plan d'action 19

4. Obstacles existants, priorités d'action et mesures retenues 21
4.1 En regard de sa mission générale 21
4.2 En regard de ses services à la population 22
4.3 En regard de ses responsabilités de gestionnaire d'un organisme public 24

5. Plan d'action annuel 2006 25

6. Stratégie envisagée de mise en œuvre et suivi 33

7. Engagements et responsabilités 35

8. Diffusion 37

9. Mesures visant la mise à jour annuelle 39

part...
à l'action

Introduction

En décembre 2004, l'Assemblée nationale modifiait la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées par l'adoption du projet de loi no 56 intitulé Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives. La loi dont le titre est dorénavant Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après la Loi) a subi plusieurs modifications importantes. Ainsi en est-il de l'ajout de l'article 1.1 fixant les objectifs poursuivis par la Loi :

« La présente loi vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et, par une implication des ministères et de leurs réseaux, des municipalités et des organismes publics et privés, à favoriser leur intégration à la société au même titre que tous les citoyens en prévoyant diverses mesures visant les personnes handicapées et leurs familles, leur milieu de vie ainsi que le développement et l'organisation des ressources et de services à leur égard ».

Également, cette loi prévoit que chaque ministère ou organisme public comptant cinquante (50) employés ou plus élabore et rende public annuellement un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions (article 61.1.).

Le présent document est le premier plan d'action annuel de l'Office des personnes handicapées du Québec répondant à cette responsabilité et couvrant la période du 17 décembre 2005 au 17 décembre 2006.

part...
à l'action

Partie I
Mise en contexte général

Portrait de l'organisation

1.1 Sa mission

L'Office des personnes handicapées du Québec (ci-après l'Office) est un organisme gouvernemental autonome créé en 1978 par l'adoption de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Sa mission est axée sur un véritable rôle transversal de vigie de manière à s'assurer que les ministères, leur réseau, les municipalités de même que l'ensemble des partenaires poursuivent leurs efforts afin de permettre aux personnes handicapées de s'intégrer et de participer pleinement à la vie en société. En plus d'assister, de conseiller et de faire des représentations en faveur des personnes handicapées tant sur une base individuelle que collective, l'Office doit, par divers moyens, veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi ainsi qu'à l'accessibilité et à la qualité des services destinés aux personnes handicapées.

L'Office veille également à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées et leur famille. Il favorise et évalue, sur une base collective, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.

Au moment de sa création, les responsabilités qui étaient attribuées à l'Office visaient à établir et renforcer les bases de l'action gouvernementale dans tous les secteurs concernés de la vie sociale (éducation, travail, transport, loisir, culture, etc.). La politique intitulée À part… égale, adoptée en 1985, précise les principales orientations devant guider l'action gouvernementale et celle des autres partenaires, pour chaque secteur de la vie sociale. Cet outil a facilité l'exercice du rôle de coordination et de promotion de l'Office visant le développement des services et l'intégration sociale des personnes handicapées.

En plus de ce rôle général de coordination, l'Office a développé et géré une série de programmes destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Suivant une décision du Conseil des ministres en 1988, ces programmes ont été par la suite transférés aux ministères et organismes responsables d'offrir des services sectoriels aux autres groupes de la population. Ce transfert s'est échelonné sur une période d'un peu plus de dix ans. Les nouvelles mesures législatives que l'on retrouve depuis décembre 2004 dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale visent à donner une nouvelle impulsion à l'action gouvernementale à l'égard des personnes handicapées et à redéfinir à cette fin la mission de l'Office.

Cette mission appelle des interventions dans tous les domaines de la vie sociale, ce qui confère à ses interventions un caractère intersectoriel et multisectoriel indéniable. L'Office œuvre en effet dans les secteurs suivants :

- la prévention,
- le diagnostic et le traitement,
- l'adaptation et la réadaptation,
- le maintien à domicile,
- le soutien à la famille,
- les ressources résidentielles,
- le transport,
- les services éducatifs et la formation à l'emploi,
- le travail et les activités productrices,
- le loisir, les sports et la culture,
- les communications,
- l'accessibilité et l'adaptation du milieu et de l'environnement,
- l'accès aux services et les conditions de vie,
- les droits des personnes handicapées,
- la vie associative.

Les partenaires : une mission partagée

Plusieurs partenaires partagent ou contribuent à la réalisation de la mission de l'Office. Dans l'accomplissement de sa mission, l'Office favorise la collaboration des organismes voués à la promotion des personnes handicapées. Les principaux partenaires de l'Office se regroupent en quatre grandes catégories :

- le mouvement associatif ;
- les différents gouvernements ;
- l'ensemble des ministères et organismes et les divers réseaux régionaux et locaux ;
- le milieu de la recherche ;
- les autres acteurs de la société québécoise.

La clientèle de l'Office

L'Office agit principalement auprès :

- de l'ensemble des personnes handicapées et de leurs proches dans leurs démarches d'intégration et d'obtention de services ;
- des gouvernements (national, municipal, scolaire) et de l'ensemble de leurs composantes (ministères et organismes, réseaux de services).

1.2 Ses secteurs d'activité

En regard du plan d'action, on peut regrouper les activités de l'Office en trois grands secteurs d'activité : la mission générale, les services à la population et les activités à titre de gestionnaire d'un organisme public.

Mission générale

› **L'analyse et la veille-conseil** sur les lois, politiques, programmes et services afin de suivre tout changement pouvant avoir un impact sur l'intégration sociale et sur la promotion des intérêts des personnes handicapées et de leur famille et par l'élaboration des **orientations**, **prises de position**, **recommandations** et des **plans d'action spécifiques** sur la base de ces analyses ;

› **la promotion, l'intervention et la coordination** auprès des ministères, des organismes gouvernementaux, des municipalités, des commissions scolaires, des institutions d'enseignement, des autres organismes publics, parapublics et privés dans une perspective de résolution de problèmes et d'identification de solutions aux obstacles existants ;

› **l'évaluation de l'évolution de l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées** sur l'exercice de leurs droits et sur la **promotion** de leurs intérêts. L'Office s'y emploie par des activités de diffusion de statistiques, des activités d'évaluation de l'intégration sociale, des activités de développement et de diffusion des connaissances, et des activités de collaboration et d'animation auprès du milieu de la recherche ;

› **les activités de sensibilisation et de promotion** auprès de l'ensemble des acteurs de la société québécoise et de la population en général afin qu'ils contribuent à la concertation et aux **changements** requis pour l'intégration sociale. L'Office s'y emploie entre autres par la coordination de la Semaine québécoise des personnes handicapées et par d'autres activités ou événements spécifiques.

Services à la population

› **Les services de soutien à la personne** par des activités de soutien direct telles que le service d'accueil et de référence, ainsi que les services de conseil, d'accompagnement, de représentation et d'élaboration du plan de services ;

› **le soutien à la collectivité** par des activités de collaboration et de partenariat avec les associations de personnes handicapées et des partenaires socioéconomiques, des activités de soutien et de collaboration avec les milieux sur des programmes de formation et des outils d'intervention, par des services d'accès à la documentation spécialisée (Centre de documentation) et de gestion de programmes de subventions (soutien aux organismes de promotion, expérimentation).

Activités à titre de gestionnaire d'un organisme public

L'Office gère des effectifs. Il doit voir à l'embauche et au maintien au travail de ceux-ci. Dans le cas des employés handicapés, il favorise leur embauche, voit à un accueil adéquat, à l'adaptation et à l'accessibilité des lieux et des outils de travail.

Mesures prises au cours des années antérieures

Cette section fait un bref retour sur les mesures prises par l'Office au cours des années antérieures afin de réduire les obstacles à l'intégration sociale des personnes handicapées. Ce retour est fait en regard des trois grands secteurs d'activité.

2.1 Actions posées en regard de la mission générale

La mission générale de l'Office est entièrement axée sur la réduction des obstacles à l'intégration sociale des personnes handicapées. L'Office fixe, dans son plan stratégique, des priorités d'action. Par exemple, la révision de la Loi a été l'un des objectifs prioritaires des dernières années.

2.2 Actions posées en regard des services à la population

Les services offerts par l'Office sont les suivants :

- services de soutien à la personne,
- Centre de documentation,
- site Web,
- communications et médias adaptés,
- programmes de subventions (organismes de promotion, expérimentation, entreprises adaptées),
- services d'information statistique.

Services de soutien à la personne

L'Office est particulièrement préoccupé par la qualité et l'adéquation de ses services de soutien à la personne. La planification stratégique 2001-2004 de l'Office comportait une orientation portant sur l'amélioration du soutien aux personnes handicapées dans leurs démarches pour obtenir des services répondant à leurs besoins. L'Office a réalisé bon nombre des objectifs découlant de cette orientation, notamment en adoptant un programme-cadre sur les services d'accueil-référence, en implantant des outils (système de gestion de dossiers, inventaire des programmes et services) pour soutenir ces services, et en réalisant des activités de formation du personnel dédié à ces fonctions. Également, l'Office avait mis en place des enquêtes sur la satisfaction de la clientèle, dont la moyenne des résultats est de 90 % de satisfaction. En procédant à une réorganisation administrative en 2004, l'Office se dotait d'une équipe uniquement vouée au soutien à la personne et à ses fonctions d'accueil-référence, de soutien-conseil et d'accompagnement.

L'Office a réalisé, en février 2005, une campagne de publicité pour mieux faire connaître les services de soutien à la personne. La publicité est parue à trois reprises dans 33 hebdos répartis dans les six régions administratives suivantes : Saguenay – Lac-Saint-Jean, Estrie, Abitibi-Témiscamingue, Côte-Nord, Chaudière-Appalaches, Centre-du-Québec.

Centre de documentation

Le Centre de documentation a été relocalisé de Drummondville vers Montréal en 1997 permettant ainsi un meilleur accès à la population compte tenu de la densité de la population dans la métropole. Des efforts importants ont été consacrés à l'accessibilité des espaces et des équipements nécessaires à la consultation de la documentation.

Il faut souligner également la disponibilité d'un poste multimédia comprenant trois logiciels qui tient compte de la nature et de la variété des incapacités visuelles. L'Office a également édité un guide sur l'accessibilité des bibliothèques[1].

Site Web

Le site Web de l'Office a été conçu de manière à favoriser l'accès aux usagers ayant une incapacité visuelle. En effet, le site minimise l'utilisation de tableaux et d'images, évite les graphiques et apporte une attention particulière au format et au type de caractères utilisés, aux couleurs et aux contrastes entre les caractères et le fond de l'écran. Actuellement, le site Web répond au niveau 1 des normes d'accessibilité du Web Accessibility Initiative (WAI)[2].

Communications et médias adaptés

Lors de l'élaboration de sa déclaration de services aux citoyens en 2000, l'Office accordait déjà une attention particulière aux besoins des personnes handicapées en termes d'accessibilité physique des locaux et de communications adaptées. À cet effet, l'Office s'est engagé envers les citoyens à utiliser un langage simple, à communiquer en tenant compte des incapacités des personnes handicapées par l'utilisation, entre autres, d'un appareil de télécommunication pour sourds (ATS), des services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous) et en rendant disponibles ses documents en médias adaptés. Ces engagements ont été formulés dans sa déclaration de services aux citoyens.

L'Office a adopté en 2002, puis révisé en 2004, une politique interne[3] précisant que les médias adaptés doivent être utilisés pour permettre l'accès à l'information imprimée, et ce, en tenant compte des besoins de toutes les personnes ayant des incapacités. Les moyens d'adaptation de l'imprimé peuvent être : gros caractère, audiocassette, braille, document vidéo en langue des signes québécoise (LSQ), langage simplifié et document numérique.

Donc, afin de répondre à l'objectif d'accès à l'imprimé, l'Office adapte de façon systématique les documents qu'il produit destinés au grand public. Il adapte, sur demande ou lorsque le besoin est connu, et ce, dans la forme du ou des médias adaptés qu'il estime appropriée, ses autres documents accessibles au public. Enfin, l'Office s'assure, lorsque le besoin lui est signifié, de la présence d'interprètes qualifiés (gestuels, oralistes ou autres) lorsqu'il offre des services directement ou lorsqu'il est le principal responsable d'une activité.

Le tableau suivant présente le nombre et le type de services de média adapté que l'Office a rendu disponibles par le passé, ainsi que les coûts s'y rattachant. Les sommes consacrées à ces adaptations se situent, selon les années, entre 25 000 $ et 37 000 $. Il importe de mentionner que ce ne sont pas tous les types d'adaptations de média qui génèrent des dépenses significatives ; en effet, l'adaptation d'un document en gros caractère peut s'effectuer aisément au moyen des technologies courantes, ne nécessitant que davantage de papier pour l'impression.

1 Sophie JANIK, Place aux personnes handicapées dans nos bibliothèques, Montréal, Office des personnes handicapées du Québec, Éditions ASTED, 1997, 130 p.
2 Voir le site www.w3.org/WAI/
3 OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, Politique interne en matière de communication adaptée, Drummondville, 5 décembre 2002, 9 p.

Dépenses en médias adaptés,
2002-2003 à 2004-2005

	2002-2003		2003-2004		2004-2005	
Type de dépenses	**Coût $**	**Nombre**	**Coût $**	**Nombre**	**Coût $**	**Nombre**
Service d'interprétation	14 898,43	59	11 871,57	48	15 367,62	47
Vidéo LSQ	1 642,20	3	2 457,54	3	2 969,50	7
Audiocassette	3 284,00	5	6 700,00	14	4 912,00	20
Braille	13 190,86	10	4 508,40	10	14 732,55	16
Total des dépenses	**33 015,49 $**	**77**	**25 537,51 $**	**75**	**37 981,67 $**	**90**

2.3 Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public

L'Office a toujours exercé le principe du préjugé favorable à l'égard des personnes handicapées dans les activités reliées à son rôle de gestionnaire d'un organisme public. À cet égard, il a mis en place depuis de nombreuses années, par choix et en cohérence avec sa mission, certaines pratiques visant à favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

Ces mesures spécifiques aux personnes handicapées se retrouvent principalement dans deux documents internes, soit la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail[4] et le Plan d'action ministériel concernant le rajeunissement et la diversification des effectifs à l'Office[5].

Les principales mesures concernant les personnes handicapées se divisent en quatre catégories :

- l'adaptation des postes et du milieu de travail ;
- l'embauche des personnes handicapées ;
- l'achat ou la location de biens et de services ;
- l'accessibilité et la sécurité des locaux.

2.3.1 L'adaptation des postes et du milieu de travail

L'Office a développé et mis en œuvre en 1992 une politique d'adaptation des postes et du milieu de travail qui s'adresse au personnel ayant des incapacités sévères et persistantes. Dans cette politique, seize mesures sont prévues. Elles couvrent l'accueil, l'intégration, le maintien en emploi, le soutien et la prévention.

Signalons que l'Office s'est montré particulièrement innovateur en se dotant, parmi les mesures de soutien, d'une mesure qui consiste à permettre aux employés admissibles d'obtenir une libération de temps avec solde jusqu'à concurrence de cinq (5) jours par année lorsqu'ils doivent s'absenter pour des raisons reliées à la déficience ou aux incapacités.

Le total des jours utilisés a été de 12,5 jours pour une période allant du 1er avril 2004 au 25 octobre 2005 (19 mois) pour les 19 personnes admissibles (17 personnes handicapées, 2 parents d'enfant handicapé).

4 OFFICE DES PERSONNES HANDICAPEES DU QUEBEC. Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail (SRH-32), Drummondville, 2 avril 2001, 23 p.
5 OFFICE DES PERSONNES HANDICAPEES DU QUEBEC. Plan d'action ministériel concernant le rajeunissement et la diversification des effectifs à l'Office des personnes handicapées du Québec (SRH-71), Drummondville, 14 juin 2005, 7 p.

2.3.2 L'embauche des personnes handicapées

L'Office s'est doté d'un plan d'action ministériel concernant le rajeunissement et la diversification de ses effectifs[6]. Dans celui de la diversification, douze mesures sont prévues, soit des mesures d'embauche, d'accueil et d'intégration, et de développement. Dans ce plan, l'Office s'est engagé à privilégier, à compétence égale, l'embauche de personnes handicapées tout en ayant comme préoccupation le rajeunissement et la diversification de ses effectifs.

L'Office a, par les années passées, appliqué les mesures suivantes lors de l'embauche, de l'accueil et de l'intégration au travail d'une personne handicapée :

› la sensibilisation des gestionnaires à la diversification des effectifs de l'Office en privilégiant, à compétence égale, les personnes handicapées ;

› l'accueil des personnes dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), la prise en considération de leur candidature à la suite de la réussite de leur stage ou de la réussite d'un concours réservé, pour l'accès à un emploi occasionnel ou régulier au sein de l'Office ;

› l'adaptation des instruments de sélection aux besoins individuels des candidats ;

› l'évaluation et l'identification des besoins d'adaptation du poste et du milieu de travail du nouveau personnel handicapé, tel que précisé dans la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail précédemment présentée ;

› la prise en compte des caractéristiques des personnes handicapées à l'emploi de l'Office dans l'élaboration et l'application des mesures de sécurité ;

› la sensibilisation du personnel en place, lorsque requis, aux besoins et aux réalités des nouvelles personnes handicapées embauchées.

Les tableaux suivants présentent des données sur la répartition du personnel handicapé au sein des effectifs de l'Office.

Données sur la répartition des groupes cibles par rapport aux nouvelles embauches*, 2002-2003 à 2004-2005

	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Nombre d'embauches	56	30	21
Personnes handicapées	7,0 %	7,0 %	4,8 %

** Une personne embauchée peut être comptabilisée dans plus d'un groupe cible.*

Données sur la répartition des groupes cibles versus le personnel en place au 31 mars 2005, 2002-2003 à 2004-2005

	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Nombre de personnes en place	144	145	137
Personnes handicapées	11,0 %	11,0 %	8,8 %

6 *Op. cit.*

La diminution du taux de représentativité des personnes handicapées parmi le personnel en place en 2004-2005 s'explique par le départ de cinq personnes handicapées au cours de cette année. Elle est également attribuable à un taux d'embauche des personnes handicapées inférieur aux années précédentes.

2.3.3 L'achat ou la location de biens et de services

Depuis des années, le personnel de direction ainsi que la personne exerçant les fonctions d'acheteur à l'Office tiennent compte de la préoccupation de l'accessibilité aux personnes handicapées lors de l'acquisition ou de la location de biens ou de services. À titre d'exemple, l'Office s'est assuré que son photocopieur à grand volume soit utilisable par une personne en fauteuil roulant avant de procéder à la location. Des équipements précis ont été achetés (télévisionneuses, fauteuils pour personnes obèses, etc.). D'autre part, l'Office a fait l'acquisition de deux tables extérieures dont l'une d'elles est accessible pour une personne en fauteuil roulant. L'Office a porté une attention toute particulière à son Centre de documentation en achetant des tables de travail et de consultation ajustables pour les usagers. La préoccupation de l'Office à l'égard de l'accessibilité pour les personnes ayant des incapacités se reflète aussi lors de l'achat de fournitures régulières.

2.3.4 L'accessibilité et la sécurité des locaux

L'Office s'est préoccupé, et ce, de façon continue, de l'accessibilité des locaux qu'il occupe. Cette préoccupation est motivée, non seulement par le souci de l'Office d'assurer à son personnel handicapé un milieu et des outils de travail adaptés, mais aussi par sa préoccupation d'assurer l'accessibilité de ses locaux à la population.

C'est pourquoi l'Office s'est aussi donné huit critères d'accessibilité concernant les locaux qu'il occupe ou qu'il entend occuper. Ces critères qui constituent pour l'Office un minimum sont les suivants : salles de toilette accessibles avec porte mécanisée, rampes d'accès, portes d'entrée extérieures et intérieures mécanisées, salles d'entrevue et de réunion accessibles, stationnements pour personnes handicapées visiteurs, ascenseurs avec signalisation adaptée.

Signalons aussi que l'Office a tenu compte des personnes ayant des incapacités dans le cadre de la mise à jour de sa procédure d'évacuation au siège social (ex. : présence de gyrophares dans les salles et les corridors pour les personnes ayant une incapacité auditive).

Synthèse des mesures prises au cours des années antérieures

Secteurs d'activité	Mesures déjà prises
Actions posées en regard de la mission en général	
La mission générale de l'Office est axée sur l'intégration sociale des personnes handicapées	› Révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées › Planification stratégique 2001-2004
Actions posées en regard des services à la population	
Services de soutien à la personne	› Cadre de référence pour les services d'accueil-référence › Mise en place d'un système de gestion des dossiers individuels › Inventaire des programmes et services destinés aux personnes handicapées › Activités de formation du personnel › Enquête sur la satisfaction de la clientèle (90 % de satisfaction) › Création d'une équipe vouée aux services de soutien à la personne
Centre de documentation	› Accessibilité des espaces / locaux › Accessibilité des équipements (poste multimédia) › Production d'un guide sur l'accessibilité des bibliothèques
Site Web	› Accessibilité pour les usagers ayant une incapacité visuelle
Communications adaptées	› Déclaration de services aux citoyens qui prévoit : » formation du personnel qui répond au téléphone à l'utilisation de méthodes efficaces facilitant la conversation avec des personnes ayant des difficultés de communication ; » disponibilité d'un appareil de télécommunication pour sourds (ATS) dans l'ensemble des locaux de l'Office ; » formation des agentes de secrétariat sur l'utilisation du télécripteur ; » sensibilisation du personnel en contact direct avec le public aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées ; » présence d'interprètes qualifiés (gestuels, oralistes ou autres) lorsque l'Office offre des services directs ou lorsqu'il est responsable d'une activité avec des partenaires

Secteurs d'activité	Mesures déjà prises
Médias adaptés	› Politique interne en matière de communication adaptée 2002, révisée en 2004 › Adaptation systématique en médias adaptés des documents produits préalablement identifiés
Programmes de subventions et services d'information statistique	› Adaptation sur demande ou lorsque le besoin est connu des autres documents accessibles au public, des formulaires externes de nos divers programmes et services
Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public	
Embauche / intégration	› Politique d'adaptation de postes et du milieu de travail › Plan d'action ministériel concernant le rajeunissement et la diversification des effectifs › Mesure spécifique de soutien aux personnes handicapées ou demeurant avec un conjoint, un frère, une sœur, un enfant ou un parent handicapé › Mesures spécifiques d'accueil et d'intégration des personnes handicapées suite à l'embauche
Achat ou location de biens et services	› Préoccupation interne pour l'accessibilité lors de l'achat : » photocopieur » table extérieure accessible » tables de consultation ou de travail ajustables pour les visiteurs et les usagers du Centre de documentation » équipements adaptés (télévisionneuses, fauteuils pour personnes obèses)
Accessibilité et sécurité des locaux	› Adoption de huit critères d'accessibilité › Préoccupation pour les personnes handicapées dans la mise à jour du plan d'évacuation › Gyrophares dans les salles et les corridors (pour personnes ayant une incapacité auditive)

Partie II
Présentation du plan d'action

Présentation générale du plan d'action

Le bilan des actions posées dans les années antérieures traduit les efforts consentis par l'Office pour réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activité relevant de ses attributions. En dépit de ces efforts, d'autres actions, nouvelles ou en continuité, doivent être réalisées. Nous présentons dans cette partie les obstacles qui demeurent au terme du bilan ainsi que des nouveaux pour lesquels l'Office a choisi de mettre l'accent dans l'année à venir. Cette présentation est faite selon les trois secteurs d'activité. Elle identifie pour chacun les obstacles existants les priorités d'action et les mesures retenues. Le tableau à la fin présente la synthèse des obstacles priorisés, ainsi que les mesures et les actions retenues pour lever sinon réduire ces obstacles à l'intégration en ajoutant les résultats attendus, l'échéancier et les indicateurs de suivi. Il importe de mentionner que ce qui est présenté ici ne constitue pas une lecture exhaustive des obstacles existants. D'autres obstacles pourront être éventuellement ciblés et priorisés dans un prochain plan d'action.

Obstacles existants, priorités d'action et mesures retenues

4.1 En regard de sa mission générale

Le plan stratégique 2005-2008 de l'Office est basé sur une lecture des principaux enjeux et des obstacles relatifs à l'intégration sociale des personnes handicapées. Ce plan met l'accent sur la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale dans une perspective de modernisation du cadre de l'action gouvernementale. Il prévoit aussi un travail prioritaire sur des sujets étroitement liés aux priorités gouvernementales (éducation, santé, famille, services de garde) afin que celles-ci puissent se traduire par des bénéfices pour les personnes handicapées. Enfin, ce plan identifie des objectifs d'action prioritaires en ce qui concerne les services de soutien à la personne. L'Office entend suivre de près la réalisation de ce plan stratégique afin de s'assurer de la réalisation de ses engagements.

Obstacles existants

Un des obstacles nuisant à l'impact des activités de veille, de conseil, de concertation et d'évaluation de l'intégration sociale est le manque de visibilité et de diffusion de l'information générée par les activités de l'Office. Les moyens de diffusion (site Web, revues, etc.) et ses stratégies de diffusion et de communication ne semblent pas répondre adéquatement à ces objectifs. Cette faiblesse peut entraver la collaboration avec ses partenaires, particulièrement avec les associations de personnes handicapées.

Priorités d'action et mesures retenues

L'Office reconnaît donc l'importance d'accorder une plus grande attention à la diffusion et à la visibilité de ses activités, notamment les orientations, les prises de position et les résultats de ses travaux de veille, de concertation et de coordination. Cette meilleure visibilité est un élément de soutien essentiel à la mise en œuvre de la Loi et du soutien aux autres partenaires dans leurs efforts pour réduire les obstacles. Elle permet également un meilleur accès à l'information générée par les activités de l'Office pour les personnes handicapées et la population en général.

L'ajustement de ces principaux outils de diffusion est prioritaire. Ainsi, l'Office s'engage à faire une refonte du contenu de son site Web et de ses principaux moyens de communication (revue L'intégration, stratégies spécifiques) de façon à accroître la diffusion de ses analyses, positions et orientations en tenant compte de la particularité de ses partenaires, surtout les associations de personnes handicapées.

4.2 En regard de ses services à la population

Services de soutien à la personne

Obstacles existants

L'offre de services de soutien à la personne est confrontée à de nombreuses exigences. Elle doit suivre l'évolution de la demande et assurer une qualité et une accessibilité constante, quelle que soit la région ou le sujet de la demande. L'organisation de services, la disponibilité des outils de travail et la formation du personnel doivent être périodiquement ajustées.

Par ailleurs, malgré les efforts consentis par l'Office et plusieurs de ses partenaires, l'information sur les programmes et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille demeurent peu accessible. Cela est vrai tant du point de vue de l'accès à une information sommaire permettant de mieux guider les démarches (outils de référence généraux) que du point de vue de l'accessibilité à une information plus détaillée permettant de connaître précisément les critères d'admissibilité et les normes des programmes. Des efforts doivent donc se poursuivre et s'intégrer aux autres efforts gouvernementaux pour faciliter l'accès à l'information à l'ensemble des citoyens (Services Québec par exemple).

Aussi, il perfectionnera ses outils de suivi de la demande afin de lui permettre de faire des ajustements continus, soit par l'organisation des activités, soit par l'encadrement de ses activités. Il travaillera aussi ses outils dans une perspective d'arrimage avec les autres secteurs d'activité de l'Office.

Priorités d'action et mesures retenues

Pour assurer le maintien de la qualité de ses services de soutien à la personne, l'Office entend poursuivre ses travaux sur les outils et la formation du personnel favorisant un encadrement et une harmonisation des services.

En ce qui concerne l'accès à l'information sur les programmes et services, l'Office compte travailler prioritairement à l'accessibilité de l'information générale dans l'optique de faciliter d'abord la référence des personnes handicapées et leur famille aux « bons endroits », là où elles pourront obtenir, par ceux qui font de la dispensation de service, de l'information plus précise. La priorité est donc donnée à l'accès à une information générale regroupant les principaux programmes et services.

Pour faire face au manque d'outils de référence sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées, l'Office rééditera le Guide des besoins en soutien à la famille et créera une grappe d'informations à intégrer au portail gouvernemental.

Centre de documentation

Obstacle existant

Le catalogue du Centre de documentation n'est pas accessible sur le Web. Cela prive certains usagers, dont certaines personnes handicapées, de l'accès au catalogue.

Priorité d'action et mesure retenue

L'intégration du catalogue au site Web de l'Office au cours de l'année permettra un plus grand accès aux personne handicapées dans l'optique de lever le plus d'obstacles possibles pour l'accès au catalogue.

Site Web

Obstacles existants

Le site Web de l'Office est peu accessible aux personnes ayant des incapacités autres que visuelles. L'Office a également une expertise restreinte en ce qui concerne les normes d'accessibilité et leur développement.

Priorités d'action et mesures retenues

L'Office verra d'abord à parfaire l'accessibilité de son site Web. Des travaux seront menés pour assurer une accessibilité maximale de son site quelles que soient les incapacités des usagers. C'est sur cette base qu'il entend ultérieurement développer son expertise. Dans les années passées, l'Office a fait répondre son site Web au niveau 1 des normes d'accessibilité du WAI, comme on l'a vu précédemment. Ce niveau d'accessibilité n'est toutefois pas maximal considérant qu'il ne répond pas aux besoins de tous les usagers handicapés, selon leur type d'incapacités. Des travaux seront donc menés afin que le site Web corresponde au niveau 2 des normes d'accessibilité du WAI.

Communications adaptées

Obstacle existant

En général, le personnel de l'Office est très sensibilisé aux caractéristiques et aux besoins des personnes ayant des incapacités et il connaît bien les différents moyens de communication à privilégier. Étant régulièrement en interaction avec cette clientèle, il a développé une bonne expertise dans ses communications de personne à personne. Toutefois, cette expertise n'a pas été formalisée ni dans un guide ni dans un plan de formation périodique. Sa transmission en est donc fragilisée, particulièrement dans le cas de l'arrivée du nouveau personnel.

Priorité d'action et mesure retenue

Des activités de formation devraient être développées et offertes périodiquement au personnel afin de s'assurer d'une qualité égale et constante dans ce type d'interventions.

Médias adaptés

Obstacles existants

La pratique de diffuser nos documents en médias adaptés est largement utilisée et éprouvée depuis au moins trois ans. En effet, nous avons adapté de façon systématique au cours de cette période nos documents « grand public » (essentiellement notre bulletin d'information L'intégration et nos dépliants) et, sur demande ou lorsque le besoin était connu, nos autres documents. En effet, bien que nous ayons toujours répondu à la demande, le processus d'adaptation de certains documents est encore trop long. Il y a aussi absence de régularité dans le suivi de notre politique interne, ce qui ne permet pas de faire les ajustements nécessaires selon la demande. Nous devons continuer nos efforts afin d'être plus efficaces dans ce domaine.

Priorités d'action et mesures retenues

L'amélioration de nos manières de faire est une priorité. Un suivi régulier de l'application de la politique permettra de relever de nouveaux obstacles, de faire des ajustements de façon continue sur les pratiques en cours et d'améliorer notre expertise. L'objectif que nous poursuivons par ce suivi plus régulier de la politique nous permettra de développer ultérieurement d'autres modes d'adaptation de nos documents.

Deux points sont toutefois à noter concernant nos pratiques relativement à l'imprimé. Bien que le langage simplifié soit identifié comme moyen d'adaptation de l'imprimé, il n'est pas utilisé. L'Office ne possède pas actuellement l'expertise nécessaire, et les recherches pour la développer ou se l'approprier n'ont encore donné aucun résultat probant. Toutefois, nous suivons de près les travaux du groupe DÉFI Apprentissage de l'Université de Montréal et du Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI) sur le langage simplifié et nous sommes à l'affût des travaux qui se font tant ici qu'en Europe. Nous suivons également l'expérience mise en place en 2005 par la Ville de Montréal qui lançait son nouveau site « Accès simple[7] » destiné aux personnes ayant des incapacités intellectuelles ou de graves problèmes de lecture ou de langage. « Accès simple » offre trois façons d'accéder à l'information : le texte simplifié, l'orthographe alternatif (ortograf altêrnativ) et le son. L'information est donc présentée simplement et utilise un langage adapté aux citoyens. Le site accroît donc les possibilités de répondre à la diversité des besoins de la population. Bien que ne priorisant pas le développement de son expertise en la matière, l'Office entend suivre de près les travaux sur le sujet.

4.3 En regard de ses responsabilités de gestionnaire d'un organisme public

Obstacle existant

La représentativité des employés handicapés au sein des effectifs de l'Office est préoccupante. L'Office désire maintenir un taux de représentativité comparable à ce qu'il était avant l'année dernière, soit à 11 %.

En ce qui concerne l'accessibilité des locaux et des équipements, du travail reste à faire pour l'approche d'une accessibilité maximale. Sa préoccupation, lors de l'achat ou de la location des biens et services, n'est pas formalisée, ce qui ne facilite pas un suivi rigoureux de la mise en œuvre de celle-ci.

Priorités d'action et mesures retenues

Pour relever ce défi, il doit agir sur au moins deux plans : le processus d'embauche et le processus de développement de l'employabilité. Dans les deux cas, tous les efforts devront être déployés pour favoriser, à compétence égale, les personnes handicapées. L'Office s'est engagé à produire un plan prévisionnel de la gestion de sa main-d'œuvre où est inscrite cette préoccupation. Il a choisi d'en faire une priorité.

Également, en ce qui concerne l'accessibilité de ses locaux, l'Office verra à faire réaliser une analyse détaillée afin d'établir un plan de travail précis des modifications qu'il pourra entreprendre. Aussi, l'Office formalisera ses directives d'achat ou de location afin que soit bien intégrée la préoccupation de l'accessibilité des biens et services aux personnes handicapées.

7 On peut consulter ce site à www2.ville.montreal.qc.ca/accessimple/acs/accueil.shtm

Plan d'action annuel 2006

Le tableau suivant constitue le plan d'action annuel 2006 de l'Office. Il reprend sous forme schématisée, en fonction des trois grands secteurs d'activité propres à l'Office, chaque obstacle priorisé décrit au chapitre 4. Pour chaque obstacle, il précise : le secteur d'activité, les mesures retenues, les résultats attendus, l'échéancier et les indicateurs qui permettront de mesurer la levée de l'obstacle.

Secteurs d'activité	Obstacles priorisés	Mesures retenues
Actions à l'égard de la mission générale		
Plan stratégique 2005-2008		› Mise en place d'un cadre et d'un mécanisme de suivi du plan stratégique
Visibilité et diffusion des actions de l'Office	Manque de visibilité de l'information générée par les activités de l'Office	› Ajustements des moyens de diffusion › Élaboration de plans de communication spécifiques selon l'importance des activités › Moyens ajustés ou nouveaux moyens de diffusion › Stratégies ciblées de communication
	Désuétude du site Web	› Refonte du site Web de l'Office
Actions à l'égard des services à la population		
Services de soutien à la personne	Exigence d'une vigilance constante sur l'accessibilité et la qualité des services offerts	› Mise en place d'un processus continu de suivi et d'amélioration des services d'accueil-référence et de soutien-conseil

Résultats attendus	Échéancier	Indicateurs de suivi
Suivi régulier trois fois par an pour les projets de la planification et quatre fois par an pour son plan d'action annuel (article 61.1)	Suivi régulier	› Nombre de rapports de suivi
Amélioration de la disponibilité de l'information sur les activités de l'Office pour l'ensemble des partenaires, les personnes handicapées et la population en général	Continu	› Nombre de plans de communication élaborés › Disponibilité de nouveaux moyens de diffusion
Actualisation du contenu du site Web afin de l'harmoniser avec les nouvelles responsabilités de l'Office et identification d'un processus continu de mise à jour	Premier trimestre 2006	› Contenu ajusté du site Web aux fonctions de l'Office › Processus de mise à jour identifié
Appropriation et mise en œuvre du cadre de référence par le personnel concerné par l'intervention individuelle	Premier trimestre 2006	› Tenue de séances de formation et d'information › Mise en œuvre du cadre de référence
Taux de satisfaction de la clientèle à plus de 90 % et identification de pistes d'amélioration	Deuxième trimestre 2006	› Tenue d'un sondage auprès de la clientèle
Suivi continu de l'évolution des demandes de services pour planifier les ajustements	Premier trimestre 2006	› Nombre de demandes d'accueil-référence › Nombre de dossiers de soutien-conseil › Délais de traitement › Couverture régionale › Secteurs couverts

Secteurs d'activité	Obstacles priorisés	Mesures retenues
Actions à l'égard des services à la population		
	Accessibilité restreinte de l'information concernant les principaux programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille	› Grappe d'informations sur les principaux programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées et à leur famille à rendre disponible sur le Web (portail gouvernemental) › Réédition du Guide des besoins en soutien à la famille
Site Web	Accessibilité limitée	› Refonte du site Web de l'Office pour le rendre davantage accessible à l'ensemble des personnes handicapées
Communications adaptées	Absence de plan formel de formation	› Conception d'un plan de formation pour le personnel
Médias adaptés	Absence de suivi périodique de l'application de la politique Processus d'adaptation parfois trop long	› Suivi régulier de l'application de la politique
Centre de documentation	Accès limité au catalogue	› Intégration du catalogue sur le Web

Résultats attendus	Échéancier	Indicateurs de suivi
Conception et intégration au portail gouvernemental d'une grappe d'informations	› Premier trimestre 2006 pour la grappe d'informations › Troisième trimestre 2006 pour le soutien de l'instance gouvernementale responsable du portail pour l'intégration de la grappe au portail	› Conception de la grappe complétée › Intégration de la grappe d'informations au portail gouvernemental › Accès à des fiches d'information à partir du portail gouvernemental
Diffusion du guide		› Disponibilité du guide › Plan de diffusion du guide
Respect des normes W2 selon le Web Accessibility Initiative (WAI)[8]	Deuxième trimestre 2006	› Normes d'accessibilité respectées
Maintien et transmission du savoir-faire	Troisième trimestre 2006	› Outil et plan de formation élaborés › Tenue de séances de formation
Ajustements continus des pratiques Réduction des délais pour la production de médias adaptés	Chaque trimestre	› Nombre et fréquence des suivis formels de la politique › Temps requis pour l'adaptation
Plus grande accessibilité du catalogue pour les personnes handicapées	Premier trimestre 2006	› Versement du catalogue sur le Web

8 Voir le site www.w3.org/WAI/.

Secteurs d'activité	Obstacles priorisés	Mesures retenues
Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public		
Embauche	Baisse du nombre des personnes handicapées parmi les effectifs de l'Office	› Inscription de cette préoccupation dans la gestion prévisionnelle de main-d'œuvre (GPMO)
Accessibilité des locaux et services	Augmenter l'accessibilité du siège social	› Mandat d'analyse détaillée de l'accessibilité des locaux
Achat / Location	Absence de formalisation dans les directives de la préoccupation de l'accessibilité	› Formalisation dans les directives

Résultats attendus	Échéancier	Indicateurs de suivi
Augmentation de la représentativité des personnes handicapées parmi les effectifs de l'Office, retour à 11 % Préparation d'une relève ayant développé des compétences en regard de certains postes	Quatrième trimestre 2006 Selon le GPMO	› Pourcentage de personnes handicapées embauchées à l'Office › Nombre de personnes embauchées dans le cadre du PDEIPH
Disponibilité d'un relevé des obstacles et d'un plan de travail	Quatrième trimestre 2006	› Mandat octroyé › Disponibilité de l'analyse › Production interne d'un plan de réalisation
Contrôle plus facile des impacts	Quatrième trimestre 2006	› Mise à jour des directives

Stratégie envisagée de mise en œuvre et suivi

L'Office entend mettre en œuvre, suivre et évaluer son plan d'action 2006 par le biais des projets issus de la planification stratégique 2005-2008. En ce sens, les obstacles identifiés font partie d'un ou de plusieurs projets de planification, précisant notamment l'identification des mesures envisagées, des résultats attendus, des ressources requises et de l'échéancier. Pour chacun des obstacles identifiés, l'Office retient un ou des indicateurs pour être en mesure d'évaluer l'atteinte des résultats, soit la réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées (chapitre 5).

En intégrant ainsi les éléments de son plan d'action à sa planification stratégique, l'Office sera à même de bénéficier de tous les outils disponibles déjà existants pour assurer un suivi rigoureux de la mise en œuvre du plan d'action. À ce titre, mentionnons un outil de suivi dont la périodicité est variable, minimalement trois fois par année. Dans le cas des projets liés au présent plan d'action, la périodicité du suivi sera haussée à quatre fois par année, soit tous les trois mois. Ainsi, la Direction générale de l'Office, de concert avec le conseil d'administration, pourra apporter, le cas échéant, des modifications aux projets en vue d'atteindre les résultats visés et de lever les obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Enfin, il est prévu de présenter annuellement au conseil d'administration et au personnel de l'Office les résultats de ce plan d'action.

Engagements et responsabilités

L'Office confie à sa Direction générale adjointe (DGA) la responsabilité de coordonner ce premier plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Cette coordination s'avère nécessaire du fait que la mise en œuvre des priorités d'action et des mesures retenues interpellent chacune des directions de l'Office selon le secteur d'activités, mais également l'ensemble de ses directions en vue de répondre aux objectifs poursuivis en regard de la mission, des services à la population et de ses responsabilités comme gestionnaire d'organisme public.

Par ailleurs, chaque directeur est imputable de l'atteinte des résultats identifiés relevant de la direction dont il a la responsabilité, et ce, conformément aux modes de gestion préconisés à l'Office et dans le respect des attentes qui leur ont été signifiées.

Diffusion

L'Office souhaite faire connaître son plan d'action 2006 à ses partenaires et à la population en général, notamment par les voies électroniques, par la transmission de cette information par le biais des activités courantes de son personnel et par l'émission d'un communiqué de presse.

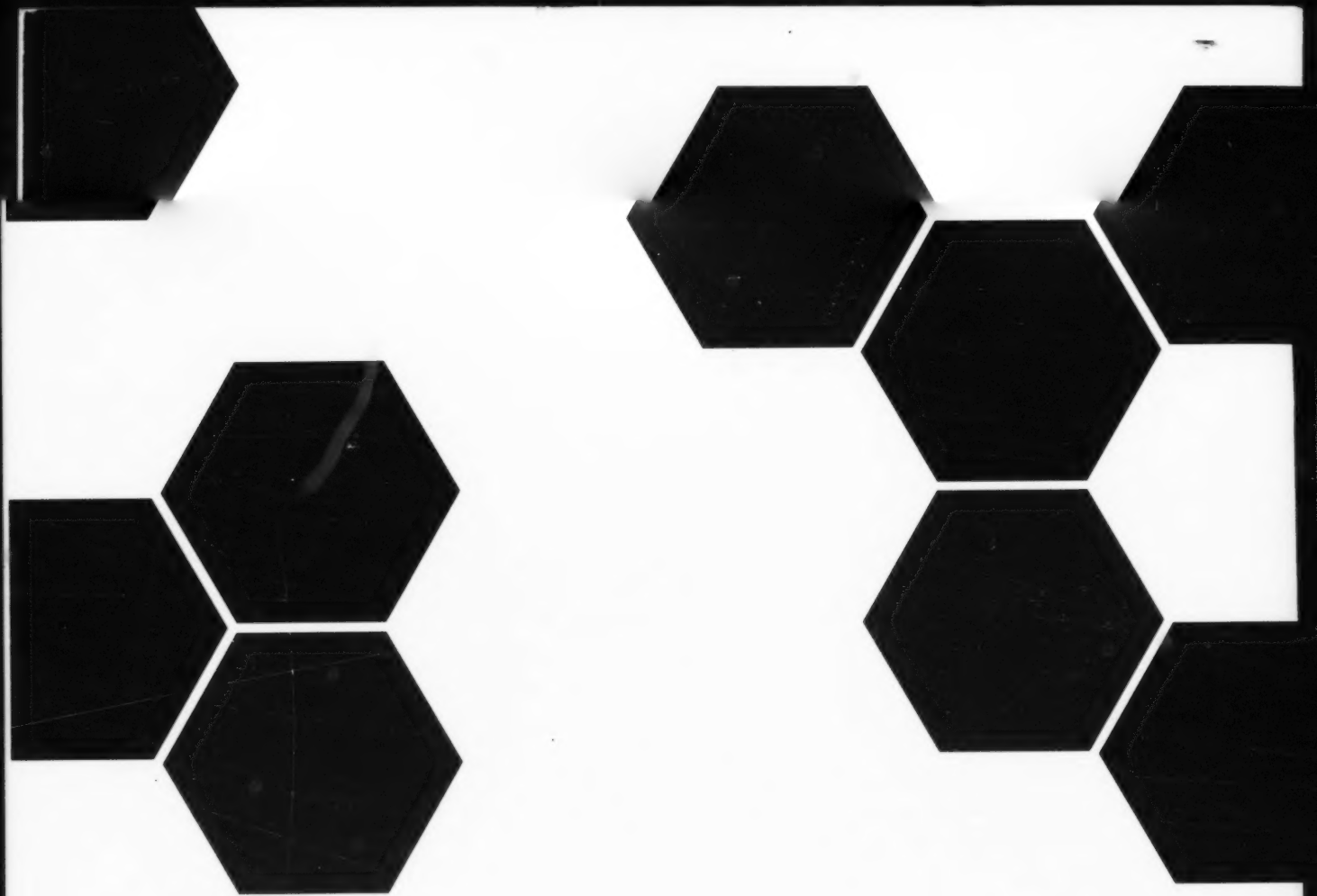
En cours d'année, l'Office souhaite faire connaître les différents résultats obtenus au fur et à mesure de l'obtention de ceux-ci et, par conséquent, de la levée d'un ou des obstacles identifiés au chapitre 5. Certains publics pourraient être ciblés lors de la levée d'un obstacle spécifique.

Signalons que, conformément à sa Politique de communication adaptée, ce plan d'action est disponible dans toutes les formes de médias adaptés. On peut l'obtenir en composant le 1 800 567-1465 ou le 1 800 567-1477 par télescripteur, ou encore par courriel à communications@ophq.gouv.qc.ca.

Mesures visant la mise à jour annuelle

L'Office, à l'instar des ministères et organismes publics et des municipalités visés par l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, a la responsabilité de produire annuellement un plan d'action. Il sera intéressant de voir l'évolution de la levée des obstacles à l'intégration des personnes handicapées, et ce, année après année. Dans cette optique, la dimension évolutive prend tout son sens et l'Office s'est doté d'un mécanisme simple pour assurer la continuité au terme de ce premier plan d'action. L'Office est conscient du fait que la lecture des obstacles présentés dans ce plan d'action n'est pas exhaustive. À cet égard, il créera, au cours de l'année qui débute, un comité dont le mandat sera de poursuivre la lecture des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activité relevant des attributions de l'Office.

Outre ce mécanisme, l'Office sera en mesure de suivre l'atteinte des résultats liés aux services à la personne par le biais du suivi de sa Déclaration de services aux citoyens.



Office des personnes handicapées
Québec